

江苏省政府采购合同

项目名称：南京信息工程大学东苑学生宿舍物业管理服务

合同编号：2026-JZCG-0076

甲方（委托方）：南京信息工程大学

乙方（受托方）：南京芳草青物业管理有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《南京市物业管理办法》和物业管理相关法律、法规及政策精神，按照南京信息工程大学东苑学生宿舍物业委托管理服务（JSZC-320000-SCZX-G2026-0138）公开招标的结果，依据本项目招标文件、投标文件等条款，遵循自愿、公平、诚实信用和协商一致的基础上，甲乙双方同意按下述条款和条件签订本合同，并共同遵守。

第一条 委托物业项目

- 1.甲方同意将南京信息工程大学东苑学生宿舍的物业服务委托给乙方管理。
- 2.本委托管理为服务、管理、育人三位一体全方位的管理，乙方必须按甲方的要求及乙方投标文件所承诺和确定的管理服务项目及质量标准实施管理。

第二条 委托管理项目区域

南京市江北新区宁六路 219 号：南京信息工程大学东苑硕园 1-6 栋、晖园 11-14 栋。

第三条 委托管理内容

（一）安全管理

- 1.制定、熟悉并掌握各类突发事件安全预案的运作及处置流程。
- 2.做好来访人员的登记工作。
- 3.做好学生大件物品的出入登记工作。
- 4.每日巡查学生宿舍楼层、地下车库、楼顶平台以及楼四周，及时消除安全隐患。
- 5.严禁任何人在宿舍内使用禁用电器，杜绝违章用电。
- 6.严格执行学生宿舍作息時間，按时开、闭门。对会客、晚归、不归等，坚持验证登记制度。协助甲方对学生宿舍进行晚间专项抽查。
- 7.建立健全管理台帐，统计住宿人数并做好记录，要求准确翔实。
- 8.对宿舍内发生的情节严重、重大突发事件（学生突发疾病、遗失物品、打架斗殴、火情等）除及时按规范进行处置并上报甲方相关部门外，还应有书面形式的报告。
- 9.寒暑假期间及毕业生毕业离校后，检查每间宿舍，及时关好宿舍门窗和水电阀

（闸）门。

（二）环境卫生保洁

1.负责管理范围内及周边环境卫生保洁消毒工作并做好记录。

2.室内公共部位每天清扫、拖洗2次以上，并保持整洁；门前三包区域、庭院每天清扫，并保持整洁。

3.墙面保持整洁，无污迹、无乱悬挂、无乱张贴等现象。公共区域窗户保持明亮无灰尘污垢，公共走廊、阳台等区域无私人物品和垃圾摆放，天花板无蜘蛛网，劳动工具摆放整齐。

4.每年新生入住宿舍、毕业生搬离后的宿舍、学生搬迁后宿舍的窗帘、门窗、阳台玻璃、家具、卫生间、洗漱间等所有设施均打扫清洗干净，无明显灰尘和污垢。

5.负责管理范围内雨污水管道的定期疏通，确保室外雨污管道畅通。

6.灭四害每年至少集中进行2次，对学生上报的“四害”问题，响应时间不超过15分钟，处理完成时间不超过4小时，确保宿舍学生生活正常。

（三）零星维修服务

1.负责学生宿舍维修材料费单件500元（含）以下的零星维修。维修费用由乙方承担，含在合同总价内。维修材料单价应经甲方认可。维修材料单件费用500元以上的维修，向甲方报告，经甲方核价确认维修材料单件费用500元以上的维修由甲方负责。由第三方公司投入建设并运营的设备设施的维修责任由第三方公司负责。

2.严格执行甲方报修流程，建立报修制度，所有维修必须有清晰记录，记录信息包括但不限于报修日期、报修人、维修位置、故障描述、经办人、维修人、维修耗材、维修结果、完工日期和验收人等。

3.责任范围内维修项目，响应不超过半小时，小故障1小时内修复，无特殊情况故障应6小时内排除，做到日报日清。12小时内无法修复的项目须向报修人说明未能及时修复的原因和预估的修复时间，在预估时间内完成问题修复。

4.按甲方要求临时无偿增加维修人员完成设施批量换装任务及临时维修、抢修任务。

5.学生宿舍有调宿、并宿、搬迁和集中住宿、临时住宿等产生的空房间或毕业生宿舍腾空后，须在甲方规定时间内完成这些宿舍的设施设备检修（水、电、门、门把手、玻璃、纱窗、窗帘及配件、家具、瓷砖、晾衣杆、蹲坑、水池、电器、墙面渗漏等），完好率达100%。相关费用由乙方承担，含在合同总价内。

6.按甲方要求负责做好学生宿舍雨雪冰冻等灾害性天气防范工作，并做好宿舍防汛、防寒、除雪等物资的购置与准备工作。相关费用由乙方承担，含在合同总价内。

7.所有维修材料均应符合国家节能及认证标准的合格产品，严禁使用假冒伪劣产品、翻新件、三无产品，定期提供供货证明。按照设备运行规律，有计划进行调整、更换易损件，减少故障发生率。运行中的设备出现了故障后，及时进行修理。因乙方

提供的维修材料质量问题造成甲方或第三人的人身财产损害的，乙方应承担全部法律及经济赔偿责任。原则上乙方应采购甲方原有品牌的配件，使用其他品牌配件的，相关标准和质量不得低于原有配件。维修服务中易损易耗的常见维修配件，乙方应库存备件。

8.维修期间做好安全措施，放置维修警示标识，有行业技术要求的维修工作，做到持证上岗。因乙方未采取安全措施导致发生的人身财产损害由乙方承担全部法律及经济赔偿责任。如乙方对责任认定有异议的，可以申请有法定资质的部门进行鉴定。

9.维修人员需做好日常巡查工作：楼宇周边各种管线道、化粪池、窨井盖，楼顶太阳能热水器，以及庭院、门前区域、宿舍楼至车行道路路牙区域（包含路牙石）的地板地砖等，发现问题及时维修、及时上报；24小时接待报修并做好接报、维修记录。

10.宿舍屋面、天沟定期清理，确保落水管完好、畅通。

11.配合做好宿舍楼内及校内相关的其他维修、改造项目的验收，配合甲方做好宿舍楼的各种检查，配合甲方做好节能减排降耗工作。

12.由第三方经营的暖气、空调、热水等以及消防设施维修不在服务范围内。

（四）教育管理

1.协助甲方学生管理部门对学生宿舍进行安全卫生检查，登记保管违禁电器，学生假期离校返乡或毕业离校时归还违禁电器。积极配合甲方相关部门做好其他工作。乙方承担对相关违禁电器等物品的保管义务。如因乙方未履行相关义务导致物品丢失、损害的，乙方承担赔偿责任。

2.建立、健全各种学生管理档案，随时供相关管理部门调阅。乙方管理人员应熟悉其管理楼栋学生学习、生活、宿舍室友关系以及思想动态等情况。

3.协助甲方学生管理部门对内务、卫生未达到优良的学生寝室主动进行个别辅导和先行教育，做到学生寝室物品、卧具摆放整齐，寝室卫生达标。

4.及时劝诫和向甲方学生管理部门上报宿舍内养狗、猫等宠物以及吸烟、酗酒行为。

5.主动关注学生学习和思想动态，对心理异常学生主动进行安抚与疏导并将相关情况向甲方学生管理部门反馈。

6.对违反宿舍管理规定的行为，及时做好说服教育工作，做到管理育人、服务育人，及时向辅导员和学院老师反馈学生宿舍的有关情况。

（五）突发事件应急处理

1.乙方根据甲方学生宿舍管理服务内容和要求，结合物业服务管理职责范围，考虑到各种突发事件，制定托管区域内的学生宿舍突发事件应急处理预案。

2.定期举行突发事件应急处理流程培训和演练。乙方物业工作人员熟悉各类突发事件应急处理预案和处理程序。

3.乙方物业工作人员突发事件发生时能第一时间赶到现场，并井然有序地处理突发事件，在最大限度内控制事态的发展，同时按照突发事件信息上报流程报送甲方相关部门。

（六）宿舍文化建设

1.积极协助甲方加强对学生的日常行为规范教育和管理，通过服务打造提升学生素质的第二课堂，营造温馨的生活环境。

2.熟悉本楼栋住宿学生，加强与甲方学院老师、各寝室长的交流，定期或不定期开展区域内的文化活动和文明竞赛，针对迎新、毕业生离校及重要节日策划系列活动，营造文化氛围。

3.将思政教育融入日常服务中。建设思政阵地，利用宿舍大厅、橱窗、公告栏设置思政文化墙。乙方物业工作人员在服务中融入文明礼貌、劳动教育、节约教育、爱护公物等内容。积极配合学生党团组织进宿舍开展活动。

（七）房源管理

1.向学生公示、普及宣传调退宿相关流程。配合甲方做好学生调宿、退宿的线上审核工作。

2.走访学生房间时核查住宿数据，如发现学生私自调宿，对学生进行劝解，要求学生一周内搬回原床位或补办调宿手续，将拒不配合者及时上报。

3.掌握每栋宿舍楼空房间数和空床位数、问题房间和损耗床位数，并做好相关数据统计台账供甲方管理部门参考使用。检查毕业生房间设施。

4.按照甲方工作要求，对毕业生房间及新生房源进行核查。

5.配合甲方学生管理部门做好房源整合和搬迁工作。

6.乙方各类工作人员不得私自占用学生宿舍空房间。不得向学生及其他第三人透露空房源情况和住宿数据信息。

（八）新生接待、毕业生离校及宿舍搬迁管理

1.提前制定新生接待、毕业生离校和宿舍搬迁方案。

2.布置门厅等公共区域，营造迎接新生和毕业生离校文化氛围；引导毕业生文明离校。相关费用由乙方自行承担。

3.为新生、毕业生和搬迁学生提供必要的帮助，保证新生顺利入住、毕业生平稳离校和搬迁学生有序入住。

4.完成甲方布置的迎新、搬迁及毕业生相关工作。

（九）公用设施设备维护

1.乙方应维护宿舍公共财物齐全、无人为损坏；公共部位的照明、应急灯具、监控设备、弱电间、低压配电房必须每天巡查保证完好无缺。做好宿舍水电设施的节能降耗管理。如因乙方原因或乙方未尽维护、巡查职责造成相关财物、设施损坏的，乙方应承担全部赔偿责任。

- 2.定期对水电设施进行检查和维护，对消防器材进行检查并将检查结果及时上报。
- 3.宿舍检查和安全检查中发现需要维修的设施，认真做好分类记录并及时报相关部门维修。

（十）留学生宿舍管理

- 1.乙方留学生宿舍管理人员能通过英语与留学生进行基本日常交流。
- 2.完成留学生宿舍安全管理、床位管理、卫生检查评分、公共区域包括楼层厨房的每日保洁、设施设备维修等，协助乙方国际教育学院做好留学生宿舍应急事件处理等日常管理工作。
- 3.为留学生提供便捷的生活服务，帮助学生顺利适应学校生活。

（十一）特色服务与管理

- 1.坚持以学生为中心，落实乙方“以生为本”理念，深入调研学生需求，用心、用心、用力做好每一项工作，努力为学生提供暖心、温馨的宿舍学习生活环境。
- 2.通过开设暖心驿站、爱心助力等形式，为学生提供各项爱心特色服务，主动关心学生日常，关注学生健康成长，为学生排忧解难。

第四条 委托管理期限

2026 年 7 月 15 日——2029 年 7 月 14 日。

第五条 委托费用与支付

1.本次南京信息工程大学物业委托管理三年总价为陆佰零陆万叁仟元壹角贰分（¥ 6063000.12 元）。此项费用包括人员工资、相关保险、税金、服装费、通讯费、劳保用品费、各类消耗品费、保洁费、办公用品费、受托管理范围内全部管理服务等物业管理服务产生的全部费用和利润及税金。除此之外，甲方不再向乙方支付任何费用。

2.价款支付时间：

每 6 个月根据甲方对乙方的考核结果支付当期服务费用（分别为：2027 年 2 月、2027 年 8 月、2028 年 2 月、2028 年 8 月、2029 年 2 月、2029 年 8 月），每次支付合同总价的 15%给乙方，剩余价款于服务期满后甲方根据乙方的退场情况进行支付。如因甲方要求，委托管理期间有所增减的，服务费用按日历天计算相应增减。

3. 考核及兑现：当期考核成绩在 90 分及以上，不扣除违约金；当期考核成绩在 80 分及以上不足 90 分，扣除人民币伍万元（¥ 50000）违约金，并责令乙方限期整改；当期考核成绩在 75 分及以上不足 80 分，扣除人民币壹拾万元（¥ 100000）违约金，并责令乙方限期整改；当期考核成绩低于 75 分的，扣除人民币壹拾万元（¥ 100000）违约金，并责令乙方限期整改，整改合格的，合同继续履行。整改不合格的，甲方有权终止合同。考核得分累计两次低于 75 分，甲方有权终止合同并重新采购。因此导致甲方增加的费用以及造成的损失由乙方全部赔偿。

违约金从当期服务费中扣除。

因乙方管理不善而造成设施、设备损坏，可以修复而未修复或申请由甲方修复的，在当期考核后支付分期费用时扣除维修费用。无法修复的，乙方应原价赔偿，甲方有权从应付的服务费中扣除。服务费不足支付赔偿金的，乙方还应继续承担赔偿责任。

每次支付前，乙方须提供等额的发票。

第六条 履约保证金

1.履约保证金用于约束乙方在合同履行中的行为，弥补合同执行中由于自身行为可能给甲方带来的各种损失。因乙方原因导致合同未能正常履行的，甲方将扣除乙方的全部履约保证金。

2.乙方在签订合同前向甲方缴纳履约保证金人民币叁拾万元（¥300000.00），在受托管理期间，从履约保证金中扣除相关违约金后，乙方须在 1 个月内补全履约保证金。逾期未及时补全的，甲方有权从下一期的委托费用中直接扣除相应费用以补全履约保证金；若乙方拒不补齐履约保证金的，甲方有权解除合同，并按合同约定要求乙方承担违约责任。

缴纳方式：履约保证金应以公对公转账的方式缴纳

收款人名称：南京信息工程大学

开户行：中国农业银行股份有限公司南京市盘城支行

账号：10115401040000228

3.受托管理期满，甲方根据考核结果及履约情况，及乙方在与下一中标方交接完成，并扣除相关违约金及其他费用后 10 日内予以退还剩余履约保证金（不计息）。如因乙方管理不善而造成设施、设备损坏，可以修复的，乙方应及时修复。乙方拒绝修复的，甲方有权自行修复，并将扣除维修费后将剩余履约保证金退还乙方；无法修复的按其原价从履约保证金中扣除后的剩余履约保证金退还给乙方，以保证设施和设备的完好。如因产品质量造成的损坏，在保修期内，均由甲方配合乙方督促供应方予以保修。

履约保证金退还方式：乙方凭甲方归口管理部门签署的同意退还履约保证金的证明、财务处开具的《江苏省行政事业单位资金往来结算票据》原件到甲方财务处办理履约保证金退还手续（不计息）。

第七条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第八条 委托物业服务标准

见附件 1

第九条 委托物业从业人员要求

（一）素质要求：所有工作人员必须遵守国家的法律、法规及甲方的各项规章制度。具有上岗资质，无违法犯罪记录，身心健康，无不良嗜好；具有良好修养，爱岗敬业，责任心强，工作勤快，礼貌待人；相貌端正，着装统一，身体健康（无传染

疾病），体检合格，能胜任本岗位工作。

（二）技能要求

- 1.物业项目主管、内勤主管：持有相应的管理资质证书。
- 2.维修人员：持有电工特种作业操作证等相关资质证书。
- 3.站长：具有较强的责任心和服务精神，沟通能力强，善于发现问题和解决问题。
- 4.值班员：有较强的语言表达能力和心理疏导能力。
- 5.保洁员：能在没有监管的环境下，独立开展工作。

（三）人员数量

甲方根据乙方投标承诺对配备的工作人员数量进行考核。项目主管和内勤主管不得少于2人，维修工不得少于4人，站长不得少于4人，值班员不得少于18人，保洁员不得少于15人。

第十条 甲方的权利和义务

甲方的权利：

- 1.代表和维护物业产权人的合法权益。
- 2.甲方有权根据附件1的委托管理实施标准、要求及乙方投标文件所确定的服务、管理、育人项目及承诺的质量标准，采用量化评比，定期检查与不定期抽查的方式，对乙方物业管理活动进行检查、监督和考核。
- 3.经甲方管理部门认定因乙方未尽管理义务，发生重大责任事故，给甲方造成重大经济损失或恶劣社会影响的，甲方没收乙方缴纳的全部履约保证金。履约保证金不足以赔偿甲方损失的，乙方还应继续承担赔偿责任。如双方对责任认定有争议的，由法定有权部门认定事故责任。
- 4.对乙方提供的物业管理服务存在瑕疵，不符合招标文件考核评分办法的，甲方有权按照招标文件考核评分办法对乙方进行处罚，有权提出工作整改建议和要求，监督乙方物业管理制度的运行。
- 5.甲方对提供给乙方管理的设施、设备等资产享有法定所有权和监督权。
- 6.甲方有权对乙方提供的维修材料和零配件进行定期抽查，监督乙方所提供的维修材料和零配件为甲方原有品牌，使用其他品牌配件的，相关标准和质量不得低于原有品牌配件。

甲方的义务：

- 1.根据考核结果按规定支付给乙方物业管理费；对物业管理的定期检查、考核人员由甲方管理部门及教师代表、学生代表共同组成，基本依据为本合同附件及学生代表和有关部门的反馈意见。
- 2.协助乙方做好物业管理工作和宣传、教育、文化活动。
- 3.为乙方提供学生宿舍的开放时间、服务要求等相关资料，履行协助义务。
- 4.为乙方提供必要的办公用房，并提供水、电等保障。

5.协调乙方与甲方校内其他部门的关系。

第十一条 乙方的权利和义务

乙方的权利：

1.根据考核结果取得相应委托管理费用的权利。

2.根据有关法律法规及本合同的约定，制定并有效执行物业管理制度。

3.自主选聘各类服务人员（项目经理、内勤主管、维修人员需经甲方同意备案后方可上岗工作）。

乙方的义务：

1.乙方在受托管理期间，应遵循国家法律法规、社会行业标准和甲方的相关制度、要求；乙方违反国家相关法规，与聘用人员发生劳动、劳务、经济法律责任，均由乙方负责调解与处理并承担相应的法律及经济责任，甲方不承担任何责任。

2.做好员工的培训工作，员工变动应及时书面上报甲方备案。进场前一周提前报备所有工作人员名单。

3.受托管理过程中与政府及社会各方面发生的相关税、费，以及行政性罚款和民事赔偿均由乙方自理，并承担委托管理期间所发生的债权和债务；员工管理、工伤、事故及劳资纠纷等由乙方负责，甲方不承担任何责任。乙方应及时支付聘用员工的工资报酬。

4.负责宿舍出入口值班和安全管理，管理范围内发生纠纷及治安安全问题，及时采取有效措施控制事态发展，报告甲方保卫处和相关部门，积极配合处理，并做好相关记录。

5.保持设施完好，负责合同范围内的维修工作（详见招标文件：项目需求）。

6.承担管理范围内供电部分和供水部分的管理与维护，保证水、电正常使用，同时注意控制和节约公用部分的水电。

7.管理范围内地面、走廊、墙面等公共部位整洁无杂物。

8.乙方日常办公实现网络信息化，关注甲方发布的与日常管理有关的通知，及时做好保障；按年度、月度制订工作计划并有月总结、年度总结；工作计划、工作总结、员工培训、维修量统计等报甲方备案。

9.寒、暑假期间乙方根据甲方要求提供服务，完成假期留校学生的住宿管理服务和甲方安排的临时住宿服务；封闭管理的宿舍楼安排人员正常值班；完成调宿、并宿、搬迁、集中住宿等产生的空房间及毕业生房间的设施设备的检修和清洁卫生，费用含在合同价款内。

10.针对甲方在检查考核中提出的整改要求，在接到整改通知3个工作日内完成整改，涉及维修方面的问题在规定的维修服务时限内完成整改。

11.乙方不得将受托事项全部或部分转让给第三方管理，一经发现，甲方有权解除合同，并要求乙方承担违约责任；乙方不得在甲方委托区域从事商品销售、代销代

购等经营活动，一经发现，乙方取得的收益全部归甲方所有，同时甲方有权解除合同，并要求乙方承担违约责任；乙方不得将甲方委托区域的场地、设备、设施出借、出租、转租。

12.妥善使用和维护受托管理区域内的固定资产，对固定资产和有关技术资料（复印件）及时建档、妥善保管，确保合同期满顺利交接。

13.负责维护管理范围内公用设施设备（公用照明、楼梯、庭院、楼四周、楼顶、电房等）的正常使用、卫生保洁和安全检查等。

14.乙方进场时，现状接收宿舍楼日常维修范围内的设施（若接收时存在损坏、故障情形，乙方仍应按要求及时予以修复，确保设施设备正常使用）。委托管理期满前一周，乙方必须对管理范围进行一次全面保洁和维修，并完好归还甲方所提供的一切设施、设备。

15.乙方必须在进场前一周内提供本项目的全部服务人员的社会保险、雇主责任险原件给甲方核查，并提供复印件给甲方留存，一周内将公众责任险（保额不少于500万）原件给甲方核查，并提供复印件给甲方留存，保险期限应涵盖本委托服务期限，并将甲方同时列为被保险人。

16.乙方各类人员均不得允许亲属、朋友及其它任何人员在管理区留宿、滞留。宿管工作人员进入学生宿舍时注意文明礼貌，尊重学生的隐私，男性工作人员白天因公进入女生宿舍应有该站女性工作人员陪同，原则上夜间不得进入女生宿舍。

17.乙方自主开展各项管理活动，但不得侵害甲方、甲方学生及第三人的合法权益，不得利用提供管理服务的便利获取不当利益，不得擅自占用或改变本物业公用设施的使用功能。

18.在服务期内不得在服务场所使用学生宿舍违禁电器，办公、生活所需的任何电器使用前需到甲方管理部门备案，许可后方可使用。

19.甲方向乙方提供本项目所必需的学生宿舍值班室，不收取房租、水电、供冷供暖费用。乙方如需其他办公、休息场所、库存场所，需向甲方管理部门申请，不收取房租，电费、水费按甲方规定缴纳，供冷供暖等费用由乙方承担。

20.乙方与所聘人员签订劳动合同后，须到劳动保障行政部门进行劳动合同登记备案。

21.乙方工作人员如违反法律法规或甲方的管理规定，应立即予以辞退，由此产生的责任由乙方承担。乙方拒绝辞退的，甲方有权解除合同。

22.乙方未经甲方同意不得对外披露甲方任何内部管理与学生信息，若发生信息泄露及违规泄密行为，乙方须承担由此引发的全部经济赔偿、舆情处置、法律诉讼及行政处罚责任，甲方有权扣减服务费、没收履约保证金并单方解除合同，保密义务不因合同期满、解除或终止而失效。

23.乙方全权负责本项目所有派驻工作人员的人身安全、劳动安全、岗位安全及

日常安全管理保障，定期开展作业操作及应急避险安全培训与警示教育，严格落实岗位安全操作规程，建立安全突发事件应急处置机制，杜绝违章操作、违规作业，严防发生工伤、意外伤亡及安全事故。如因乙方安全责任落实不到位给甲方造成损失及不良影响的，甲方有权依规追责、扣减服务费、没收履约保证金并单方解除合同。

第十二条 考核

甲方将根据南京信息工程大学东苑学生宿舍物业服务监督管理办法（附件2）及本合同，对物业管理服务的质量进行考核。

第十三条 进场要求

乙方逾期进场提供服务的，乙方应按三年合同总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款中扣除。逾期超过约定日期10个工作日不能进场提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期进场提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付三年合同总额5%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

进场时间根据甲方通知，乙方无条件接受。乙方进场前，应与甲方进行现场交接并书面确认。乙方应将合同要求的保险凭证、员工名册、员工劳动合同、员工资质证书等资料交甲方备案。

第十四条 退场要求

合同履行期间，乙方及乙方工作人员提供服务时，因乙方原因或乙方管理原因造成的消防事故、水电安全事故、人身伤亡、财产损失等重大责任事故时，乙方无条件退场，扣除全部履约保证金，同时造成的所有法律及经济责任全部由乙方自行承担。造成甲方或第三人人身财产损失的，乙方还应承担全部赔偿责任。

乙方应在合同期满前提前一周完成合同范围内设施设备的自查、维修、整改到位的工作，如乙方未维修整改到位，维修费用将从剩余价款中给予扣除。剩余价款不足的，乙方应承担继续给付义务。

合同期满时，合同期的最后一周乙方无条件向甲方和接收物业公司办理宿舍资产和物业管理的全部档案资料的移交手续，同时将乙方自己的设备、办公用品等可移动物品搬离甲方校园，合同期满日无条件退出。

合同期满日止，乙方未能按甲方要求移交完毕或未能按期退出，引起的一切后果由乙方负责，必要时甲方保留追究相关法律责任的权力，并且乙方应按每逾期一天1万元的标准向甲方支付违约金；违约金由甲方从乙方履约保证金和剩余款中扣除。乙方未搬离的可移动物品视为乙方抛弃物，甲方有权任意处置而不负任何违约和侵权责任。

第十五条 违约责任

1.本合同生效后，甲乙双方任何一方无正当理由要求终止合同的，除双方签订补充协议外，责任方须按本合同及其补充协议的有关条款之规定承担违约责任，还应向

对方支付三年合同总额的 5% 的违约金。

2.乙方未按本合同规定提供相关服务或未能履行本合同规定的其他义务的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期不整改或整改后仍达不到甲方要求的，甲方有权终止合同，没收乙方缴纳的全部履约保证金。由此造成甲方经济损失的，乙方除承担本合同约定的赔偿责任外还应向甲方支付三年合同总额 5% 的违约金。

3.乙方应提供符合本合同约定和行业规范及惯例的专业化服务，如果达不到甲方的要求，乙方应立即更换人员或改进方法，以达到甲方要求。乙方如果未按本合同约定的服务内容和方式履行合同项下义务，则甲方可以采取必要的补救措施，由此产生的风险和费用将由乙方承担。

4.乙方在管理期间，不准以任何形式转包或分包。否则，甲方有权终止合同并追究乙方的违约责任，并扣除全部履约保证金。

5.甲方未能按约向乙方支付有关费用，依照有关法律规定承担延期付款的违约责任。

6.双方其他的违约责任按中华人民共和国现行法律法规有关条款处理。

第十六条 乙方必须严格执行南京市政府用工工资标准的有关规定，并承担其雇员的劳动报酬、福利待遇、按劳动法交纳社会保险、劳动保护、工伤抚恤等用人费用，维护和保障员工的合法权益，承担未正确执行劳动用工规定所产生的法律责任。

第十七条 不可抗力事件处理

1.在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2.不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构的证明。

3.不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十八条 双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向合同签订地法院起诉，合同签订地在此约定为南京市。

第十九条 合同其他文件

下列文件作为本合同不可分割部分，与本合同具有同等效力。

1.合同（含合同附件）；

2.中标通知书；

3.乙方投标文件；

4.招标文件；

5.乙方在投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等。

第二十条 合同生效及其它

1.合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2.本合同未尽事宜，遵照中华人民共和国现行法律法规有关条文执行。

3.本合同正本一式伍份，具有同等法律效力，甲方叁份、乙方及财政主管部门各

执壹份。

4. 如乙方在本项目招标采购、合同签订、合同履行过程中，违反法律法规或违反甲方管理规定，被甲方认定为失信供应商的，甲方有权取消乙方的中标资格。合同签订后，正式履行前，乙方被甲方认定为失信供应商的，甲方有权解除合同，乙方承担全部法律及经济责任。如果合同已经履行，乙方被甲方认定为失信供应商的，甲方有权追究乙方的违约责任。乙方应向甲方支付三年合同总额 30% 的违约金，甲方有权同时没收乙方缴纳的全部履约保证金。

甲方：南京信息工程大学

地址：南京市宁六路 219 号

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：2026 年 7 月 13 日

乙方：南京芳草青物业管理有限公司

地址：南京市秦淮区朝天宫街道汉中路 187
号 539 室

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：2026 年 7 月 13 日

附件 1：南京信息工程大学东苑学生宿舍物业管理服务实施标准

附件 2：南京信息工程大学东苑学生宿舍物业服务监督管理办法

附件 3：南京信息工程大学学生宿舍物业服务考核细则

附件 1:

南京信息工程大学东苑学生宿舍物业管理服务实施标准

根据南京信息工程大学东苑学生宿舍物业管理实际情况，现将物业管理服务标准阐述如下：

一、安全管理

（一）消防安全管理

1.严格执行《中华人民共和国消防法》和《高等学校消防安全管理规定》等有关消防管理、安全管理的法律法规。

2.物业各岗位工作人员应当明确、落实岗位责任制；制定消防安全管理制度，并检查督促落实；制定应急预案，并组织演练。

3.将容易发生火灾，且一旦发生火灾可能严重危及人身和财产安全以及对消防安全有重大影响的部位确定为重点部位，并设置明显防火标志，实行严格管理。

4.制定年度消防工作计划，组织日常消防安全管理工作，及时应对突发事件。

5.严禁学生宿舍内使用明火，严禁公共场所吸烟，严禁违章用电。

6.不得挪用消防器材，消防通道严禁占用和堵塞，保证消防通道畅通。

7.节假日前、寒暑假前进行专项安全检查。

8.接到火警、警情后，应及时到达现场、确认火情，及时扑灭初期火灾；报告学校保卫部门，协助保护现场，配合学校完成各类应急抢险工作。

9.建立健全消防安全档案，并能全面详实的反映东苑学生宿舍消防工作情况，统一保管，备查。

（二）日常安全管理

1.做好来访人员的登记工作，推销人员严禁进入宿舍内部。外单位人员不得随意进入宿舍，确需进入者要做好相关登记工作。未持门禁卡或人脸识别未通过的师生进出凭证件，管理员需认真核对证件并进行登记。

2.做好学生大件物品的出入登记工作。

3.熟悉宿舍建筑结构，每天检查宿舍顶层、地下车库及楼四周、电房等情况，并做好记录，发现问题及时处理。发现公共区域的小广告、传单、乱写乱画、张贴敏感物等，立刻清除并向学校保卫处汇报。

4.严格执行学生宿舍作息時間，按时开、闭门。对会客、晚归、不归等，坚持验证登记制度。做好早出、晚归学生的统计并按要求及时上报。协助校方对学生宿舍进行晚间专项抽查。

5.按学校要求负责做好学生宿舍防汛、防寒工作，并做好宿舍防汛、防寒物资的购置与准备工作。

6.建立健全管理台帐，统计住宿人数并做好记录，要求准确详实。

7.对宿舍内发生的情节严重、重大突发事件（遗失物品、打架斗殴、火情等）除及时按规范进行处置并上报学校相关部门外，还应有书面形式的报告。

8.寒暑假期间及毕业生毕业离校后，及时检查每间宿舍，关好宿舍门窗和水电阀（闸）门。

二、宿舍环境卫生保洁

管理范围内均为日常保洁范围，日常保洁范围包括但不限于：地面、墙面、天花、照明、卫生间、垃圾站、电房、疏散通道、庭院、地下车库、休闲座椅、排水沟、屋顶、平台等。

服务内容	范围	服务标准
学生宿舍公共区域	楼道及大厅：学生宿舍公共区域楼道地面、踢脚线、墙面、墙面各类标识牌（盒）、门窗、开关、顶棚天花板、消防器材	1.地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、无絮状物、整洁光亮；雨天要有防滑、防水措施。 2.墙面无污渍、无积尘吊灰、无乱悬挂、无乱张贴现象。 3.顶棚天花板及灯具无污渍、无蛛网。 4.墙面各类开关、标志牌（盒）无污渍、无积尘、光亮。 5.踢脚线无水渍、无污渍、无积尘、光亮。 6.学生宿舍门、楼道安全门、防火门等无污渍、无积尘。 7.窗及窗框等无污渍无积尘，整洁光亮。 8.玻璃无手印、污渍、明亮；纱窗无污渍、无积尘、无破损，窗纱紧绷，不露纱线。 9.消防器材表面无污渍、无积尘。
	楼梯：楼梯台阶、扶手、栏杆、踢脚线、楼梯间窗户、墙面、顶棚及墙面各类开关、标志牌（盒）	1.楼梯台阶、扶手、栏杆无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、整洁光亮。 2.墙面无污渍、无积尘、无乱悬挂、无乱张贴现象。 3.顶棚及灯具无污渍、无蛛网。 4.墙面各类开关、标志牌（盒）无污渍、无积尘、光亮。 5.踢脚线无水渍、无污渍、无积尘、光亮。 6.窗及窗框等无污渍无积尘，整洁光亮。 7.玻璃无手印、污渍、明亮；纱窗无污渍、无积尘、无破损，窗纱紧绷，不露纱线。 8.其他设施表面无污渍、无积尘。
	开水间	1.开水器及周边无污渍、无积尘、无垃圾。 2.按照传染病防治要求做好地面区域消毒。
工具间	楼内	1.工具间用于存放保洁工具及用品，不得在工具间内存放废品、易燃易爆物品。 2.保持工具间地面、拖布池等干净整洁，劳动工具有序摆放，不得堵塞拖把池。
传染病防治	楼内	1.确保定期楼道、楼梯间开窗通风，确保楼内空气流通。 2.按照防控要求对公共区域、垃圾存放点等进行消毒，楼道用稀释后84消毒液浸湿墩布擦拭楼道及楼梯间地面；用稀释后84消毒液浸湿抹布擦拭非金属家具表面；在非人流高峰期时用喷壶在公共区域喷洒稀释后84消毒液。并做好记录。 3.灭四害每年至少集中进行2次；对学生上报的“四害”问题，响应时间不超过15分钟，处理完成时间不超过4小时，确保宿舍

		学生生活正常。 4. 为有水痘、肺结核等传染病房间消毒。
庭院、地下车库及楼四周三包范围内	楼内、楼外	1. 及时清除漂浮物及落叶。 2. 晒衣杠及休闲座椅无积灰。保持围合区及宿舍周边晾晒场地面整洁、无漂浮物。 3. 地下车库无可燃物摆放，每周清扫两次以上。
垃圾管理	楼内、楼外垃圾点	1. 按照学校要求，定时将楼内垃圾运到指定地点。 2. 楼内公共区及楼宇外围不得存放、堆放易燃废品。 3. 严格执行环境管理相关工作要求，做好垃圾分类工作；按照管理规定设置各类垃圾桶，桶身有中英文及图示标识各类垃圾分类详情。 4. 利用板报、橱窗等形式做好宣传教育工作，让师生员工充分认真垃圾分类处理的优点，倡导全员参与垃圾分类。 5. 生活垃圾装袋入桶，垃圾桶、果皮箱无异味，夏天每天消毒，桶、箱外壁干净、无明显污渍。 6. 按照传染病防治要求做好垃圾点、垃圾桶等清洁消毒工作。
楼宇外立面	屋顶（含透光屋顶）及房檐、平台	房檐无悬挂物，屋顶无垃圾堆积保持檐沟、雨水口、落水管的畅通，平台无垃圾。
学生房间	楼内	新生入住、搬迁、调宿等空宿舍的窗帘、门窗、阳台玻璃、家具、卫生间、洗漱间等所有设施均打扫清洗干净，无明显灰尘和污垢。
低压配电室、弱电房	楼内	环境整洁，无杂物，无渗漏。设施设备无积尘，无锈蚀。

三、零星维修服务

学生宿舍零星维修范围为学生宿舍内部（包括走廊、楼梯、天花板、安全通道、楼顶、配电箱、低压配电房等），及宿舍建筑体为对象的包括楼宇散水坡至临近车行道路范围（包含路牙石），和宿舍庭院、地下车库等所有室内外区域范围内各种设施设备、墙面（包含外墙砖）、顶面（包含外檐）、地面、楼内各种零配件的维护、检修、维修、改造、疏通，维修材料费单件 500 元（含）以下的日常维修由中标人承担。超出的维修范围由中标人向学校报告，经学校核价确认维修材料单件费用 500 元以上的维修由学校负责。原则上中标人应采购学校原有品牌的配件，或使用学校推荐品牌配件。使用其他品牌配件的，相关标准和质量不得低于原有配件和学校推荐品牌配件。维修服务中易损易耗的常见维修配件，中标人应库存备件，所有维修零部件不得低于原配件质量。

（一）建立严格的维修制度，配备专业维修人员，维修人员须持证上岗，实行 24 小时值班制度，所有维修必须有清晰记录，记录信息包括但不限于报修日期、报修人、维修位置、故障描述、经办人、维修人、维修耗材、维修结果、完工日期和验收人等。对所管区域内电房、上下水、门窗、家具等设备设施进行巡检，并做好记录，发现异常及时维修或上报。

（二）学生宿舍的零修、急修及时完成，保证质量。各类维修接报修电话或报修单后必须在半个小时内响应。水、电等小故障 1 小时内解决（问题不过夜），无特殊情况故障应 6 小时内排除，做到日报日清；门窗家具等零星维修解决问题不超过 12 小时；土建等零星维修解决问题不超过 24 小时。完成后并做好维修记录（维修工和使用人员签字）。规定零修、急修范围内的项目保证一次维修合格率在 100%。做好维修回访工作，回访率达到 100%（双方签字确认）。房屋等固定资产破损或超出物业零修范围时，应以书面形式及时向学校有关部门报修（情况紧急时电话先报告）。

（三）维修人员进入异性学生宿舍进行维修、施工、检查等工作时，必须在值班室进行登记并由值班人员全程陪同、监督，按照规范敲门提醒学生。维修任务结束后，维修人员及时清理维修现场，保证现场干净整洁、学生物品复位。

（四）按学校要求临时无偿增加维修人员完成设施批量换装任务及临时维修、抢修任务。

（五）学生宿舍有调宿、并宿和搬迁、集中住宿、临时住宿等产生的空房间或毕业生宿舍腾空后，须在学校规定时间内完成这些宿舍的设施设备检修（水、电、门、门把手、玻璃、纱窗、窗帘及配件、家具、瓷砖、晾衣杆、蹲坑、水池、电器、墙面渗漏等），完好率达 100%。

（六）按学校要求负责做好学生宿舍防汛、防寒工作，并做好宿舍防汛、防寒物资的购置与准备工作。

（七）所有维修材料均应符合国家节能及认证标准的合格产品，按照设备运行规律，有计划进行调整、更换易损件，减少故障发生率。运行中的设备出现了故障后，及时进行修理。

（八）维修期间做好安全措施，放置维修警示标识，有行业技术要求的维修工作，做到持证上岗。

（九）维修人员需做好日常巡查工作：楼宇周边各种管线道、化粪池，以及庭院、门前区域、宿舍楼至车行道路路牙区域（包含路牙石）的地板地砖、窨井盖等，发现问题及时维修、及时上报；24 小时接待报修并做好接报、维修记录。

（十）宿舍屋面、天沟每月进行清理，确保落水管完好、畅通。宿舍屋面瓦每年提供一次免费巡查服务，具有高处作业操作证的人员进行施工，持证上岗，所需登高设备及安全防护措施由中标人自行配备并承担相关费用。所有涉及登高作业时，需安排具有高处作业操作证的人员进行施工，持证上岗，所需登高设备及安全防护措施由中标人自行配备并承担相关费用。

（十一）配合做好宿舍楼内及校内相关的其他维修、改造项目的验收，配合学校做好宿舍楼的各种检查，配合学校做好节能减排工作。

（十二）学校计划实施的毕业生宿舍集中出新不在服务范围。

（十三）宿舍配电箱、低压配电房内配电设施设备元器件齐全，出现故障 15 分钟之内到达现场维修处理。负责宿舍内空气开关、电路故障排查等设备的修理与更换，要求绝缘良好完整，正常使用。

（十四）由第三方经营的暖气、空调、热水等及消防设施维修不在服务范围。室外供水管破裂的应急抢修等由学校负责。

四、教育管理

（一）协助学校学生管理部门对学生宿舍进行安全卫生检查，登记保管违禁电器，学生假期离校返乡时归还违禁电器。积极配合学校相关部门做好其他工作。

（二）建立、健全各种学生管理档案，随时供相关管理部门调阅。管理人员应熟悉其管理楼栋学生学习、生活、宿舍室友关系以及思想动态等情况。

（三）配合学生管理部门进行内务、卫生检查，对内务、卫生较差的宿舍，主动进行个别辅导和先行教育，引导学生爱护环境卫生，寝室物品、卧具摆放整齐，养成良好生活习惯。

（四）及时劝诫和向学校学生管理部门上报宿舍内养狗、猫等宠物以及吸烟、酗酒行为。

（五）主动关注学生学习生活和思想动态，对心理异常学生主动进行安抚与疏导并将相关情况向学校学生管理部门反馈。

（六）对违反宿舍管理规定的行为，及时做好说服教育工作，做到管理育人、服务育人，及时向辅导员和学院老师反馈学生宿舍的有关情况。

五、突发事件应急处理

（一）根据学校学生宿舍管理服务内容和要求，结合物业服务管理职责范围，能考虑到各种突发事件，制定管理范围内的学生宿舍突发事件应急处理预案。

（二）定期举行突发事件应急处理流程培训和演练。物业工作人员熟悉各类突发事件应急处理预案和处理程序。

（三）物业工作人员突发事件发生时能第一时间赶到现场，并井然有序地处理突发事件，在最大限度内控制事态的发展，同时按照突发事件信息上报流程报送学校相关部门。

六、宿舍文化建设

（一）积极协助学校加强对学生的日常行为规范教育和管理，通过服务打造提升学生素质的第二课堂，营造温馨的生活环境。

（二）物业工作人员要熟悉本楼栋住宿学生，加强与学院老师、各寝室长的交流，定期或不定期开展区域内的文化活动和文明竞赛，针对迎新、毕业生离校及重要节日策划系列活动，营造文化氛围。

（三）将思政教育融入日常服务中。建设思政阵地，利用宿舍大厅、橱窗、公告栏设置思政文化墙。物业工作人员在服务中融入文明礼貌、劳动教育、节约教育、爱护公物等内容。积极配合学生党团组织进宿舍开展活动。

七、房源管理

（一）向学生普及调退宿相关流程。配合管理部门做好学生调宿、退宿的线上审核工作。

（二）走访学生房间时核查住宿数据，如发现学生私自调宿，对学生进行劝解，要求学生一周内搬回原床位或补办调宿手续，将拒不配合者及时上报。

（三）掌握每栋宿舍楼空房间数和空床位数、问题房间和损耗床位数，并做好相关数据统计台账供学校管理部门参考使用。检查毕业生房间设施。

（四）按照学校工作要求，对毕业生房间及新生房源进行核查。

（五）配合学校学生管理部门做好房源整合和搬迁工作。

（六）各类工作人员不得私自占用学生宿舍空房间。不得随意向学生透露空房源情况和住宿数据信息。

八、新生接待、毕业生离校、宿舍搬迁管理

（一）提前制定新生接待、毕业生离校和宿舍搬迁方案。

（二）布置门厅等公共区域，营造迎接新生和毕业生离校文化氛围；引导毕业生文明离校。

（三）为新生、毕业生和搬迁学生提供必要的帮助，保证新生顺利入住、毕业生平稳离校和搬迁学生的有序入住。

（四）完成学校布置的迎新、毕业生及搬迁相关工作。

九、学生宿舍公用设施设备维护

（一）维护宿舍公共财物齐全、无人为损坏；公共部位的照明、应急灯具和监控设备必须每天巡查保证完好无缺。如因中标人原因或中标人未尽维护、巡查职责造成相关财物、设施损坏的，中标人应承担全部赔偿责任。

（二）定期对水电设施进行检查和维护，对消防器材进行检查并将检查结果及时上报。

（三）低压配电间定期巡检，重点检查低压设备运行、设备导线接触、低压负荷三相平衡、空气开关有无过热现象等情况，并填写巡检记录，发现问题及时解决。弱电间定期巡检，检查弱电设备是否有异常噪音、震动或发热，检查照明是否正常、设备指示灯是否正常亮起等。低压配电房、弱电间保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠。设备时刻处于完好状态，保障安全供电。

（四）宿舍检查和安全检查中发现需要维修的设施，认真做好分类记录并及时报相关部门维修。

十、留学生公寓管理

（一）物业人员能通过英语与留学生进行基本日常交流。

（二）完成留学生宿舍安全管理、床位管理、卫生检查评分、公共区域包括楼层厨房的每日保洁、设施设备维修等，协助国际教育学院做好留学生宿舍应急事件处理等日常管理工作。

（三）为留学生提供便捷的生活服务，帮助学生顺利适应学校生活。

十一、特色服务管理

（一）坚持以学生为中心，落实学校“以生为本”理念，深入调研学生需求，用心、用情、用力做好每一项工作，努力为学生提供暖心、温馨的宿舍学习生活环境。

（二）通过开设暖心驿站、爱心助力等形式，为学生提供各项爱心特色服务，主动关心学生日常，关注学生健康成长，为学生排忧解难。

附件 2:

南京信息工程大学东苑学生宿舍物业服务监督管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强对学生宿舍物业管理服务项目的监督考核工作，规范物业服务企业服务行为，保证物业服务质量和水平，保障师生的利益，根据中华人民共和国国务院《物业管理条例》《江苏省物业管理条例》及其他相关法律、法规，结合东苑学生宿舍实际，特制定本办法。

第二条 本办法所指的学生宿舍物业，是指为我校东苑师生提供学生宿舍管理服务的物业服务企业。

第二章 组织管理

第三条 总务处（后勤服务总公司）为东苑学生宿舍物业服务监管的具体实施机构，代表学校对物业服务企业的服务行为进行监督和管理。研究生工作部、学生工作处、国际教育学院、保卫处等相关单位共同参与监督、管理。

第四条 物业服务企业应当按照相关法律法规要求、以及与学校签订的《南京信息工程大学东苑学生宿舍物业委托管理服务合同》条款，为学校师生提供优质服务，接受学校各级部门的监督、指导。

第五条 物业服务企业应根据合同约定的要求制定完善的人员管理、宿舍管理、卫生保洁（含消毒）、维修维护等各项工作制度；制定完善的员工培训制度，要对其员工进行制度约束，做到遵纪守法、不弄虚作假，不隐瞒事实真相，不损公肥私，不私自转移学校物品；针对学生宿舍突发事件，制定学生宿舍应急处置预案。

第三章 考核与奖惩

第六条 考核方法

根据与学校签订的《南京信息工程大学东苑学生宿舍物业委托管理服务合同》相关条款，对物业服务企业工作情况进行检查、评比、打分，采用定量考核、定性考核、年度考核及一票否决考核等形式。具体如下：

（一）定量考核

定量考核分为日常考核、集中考核和学生满意度问卷调查，日常考核、集中考核、

学生满意度调查均按总分 100 分量化评分；考核总得分为 100 分，其中日常考核得分占比 80%，集中考核得分占比 10%，学生满意度调查得分占比 10%。

1. 日常考核

总务处（后勤服务总公司）宿舍管理中心负责日常考核和具体实施，每月对物业服务企业所有学生宿舍管理站进行定期检查，每月汇总检查结果并反馈。

每 6 个月为 1 个日常考核期，考核期内所有月份得分的平均值为该学生宿舍管理站当期日常考核的最终得分；所有学生宿舍管理站当期日常考核最终得分的平均值为受托物业服务企业当期日常考核的最终得分。

注：考核内容见附件《南京信息工程大学学生宿舍物业服务考核细则》。

2. 集中考核

学校成立考核工作小组，由总务处（后勤服务总公司）联合研究生工作部、学生工作处、国际教育学院、保卫处等职能部门、以及各学院师生代表共同组成。考核小组每 6 个月对照考核内容对各宿舍站进行一次集中考核评分。

合同期内的集中考核得分平均值为该宿舍站集中考核的最终得分；受委托物业服务企业所有宿舍站集中考核最终得分的平均值为受委托物业服务企业集中考核的最终得分。

3. 学生满意度调查

在每个考核期结束时，由总务处（后勤服务总公司）宿舍管理中心制作学生满意度线上问卷调查，通过学工、研工、学院等部门将问卷发放至学生填写。宿舍管理中心汇总问卷调查结果并反馈。

（二）定性考核

总务处（后勤服务总公司）宿舍管理中心每月对受委托物业服务企业管理站进行随机检查，充分结合当月研究生工作部、学生工作处、国际教育学院、保卫处等部门反馈的意见，以及当月“信大 E 家”等渠道的师生投诉情况进行考核。

（三）年度考核

总务处（后勤服务总公司）在委托管理的第 12 个月、第 24 个月和第 36 个月月底对受委托的物业服务企业进行年度考核。

（四）“一票否决”考核

凡在合同期内发生“一票否决”情况的，学校有权终止合同，并扣除全部履约保证金。

第七条 考核结果运用

（一）定量考核

合同签订后，自委托管理开始当日起，每 6 个月支付三年合同总额的 15% 的管理服务费，剩余价款于服务期满后学校根据物业服务企业的退场情况进行支付。

当期定量考核成绩在 90 分及以上，不扣除违约金；当期定量考核成绩在 80 分及

以上不足 90 分，扣除人民币伍万元（¥50000 元）违约金，并责令乙方限期整改；当期定量考核成绩在 75 分及以上不足 80 分，扣除人民币壹拾万元（¥100000 元）违约金，并责令乙方限期整改；当期定量考核成绩低于 75 分的，扣除人民币壹拾万元（¥100000 元）违约金，并责令受托物业服务企业限期整改，整改合格的，合同继续履行。整改不合格的，学校有权终止合同。考核得分累计两次低于 75 分，学校有权终止合同并重新采购。因此导致学校增加的费用以及造成的损失由受托物业服务企业全部赔偿。违约金从当期服务费中扣除。

每次支付前，物业服务企业须提供等额的发票。因物业服务企业管理不善而造成设施、设备损坏，可以修复而未修复或申请由学校修复的，在当期考核后支付分期费用时扣除维修费用。

（二）定性考核

总务处（后勤服务总公司）宿舍管理中心对受委托物业服务企业进行定性考核，日常随机进行检查时，一旦发现以下情况，从当期服务费中扣除相应的违约金。

1. 项目经理在校工作时间每周不得少于 5 日，如遇突发事件，应第一时间到达现场处理。受托物业服务企业更换项目经理需提交书面申请，经学校同意可按照本招标文件人员配备条件和基本要求的规定进行更换；如因管理不善造成学校重大损失、引发重大舆情、及其它给学校声誉造成负面影响等，学校有权要求物业服务企业更换项目经理，受托物业服务企业应按照本招标文件人员配备条件和基本要求的规定进行更换。

未经学校同意，受托物业服务企业擅自更换项目经理，学校有权按照 2000 元/次标准扣除违约金，并有权随时终止合同。

受托物业服务企业未按照合同要求配齐工作人员数量（员工离职后 5 日内补齐空缺），如不按时配齐，每人每推迟一天，学校有权按照 500 元/人/天标准扣违约金。

2. 对收到相关部门或师生投诉、经查证属实的，扣除违约金 200 元/次；物业服务期间人员缺岗、离岗，扣除违约金 500 元/次；物业服务人员没有履行岗位职责或履行岗位职责中未按照规范操作规程的，扣除违约金 500 元/次；未按规定执行能耗管控，扣除违约金 100 元/次；日常维修不到位、不及时，扣除违约金 500 元/次；物业服务人员有“顺手牵羊”拿不属于自己的物品的，扣除违约金 2000 元/次，并立即予以开除（产生的赔偿及法律责任由受托物业服务企业全部承担，与学校无关）；未及时发现闲杂人员进入楼宇进行推销、发放广告的，扣除违约金 500 元/次；未及时保障宿舍楼内设施设备完好的，扣除违约金 500 元/次；服务单位员工私自向师生销售商品、提供服务、有偿收费的，扣除违约金 500 元/次。

3. 对出现以下情形之一的，每发生一项，扣除违约金 1000-10000 元。因物业服务不到位或采取措施不及时导致发生有较大影响的责任事件：卫生、安全等问题未在学校要求期限内完成整改的扣除 1000 元；发生卫生、安全等同样问题 3 次（含 3 次）

以上的扣除 5000 元；服务人员存在违纪违法行为，对学校造成影响的扣除 5000 元；斗殴致残、男女同宿等安全责任事件扣除 10000 元。

4. 受托物业服务企业未履行安全管理义务造成的安全责任事故：消防火灾事故、水电安全事故、人身伤亡等重大责任事故时，学校扣除受托物业服务企业全部履约保证金，受托物业服务企业并承担相应的赔偿责任，严重的依法承担相应的刑事责任（学校有权处理扣除相应的费用），学校有权终止合同。

（三）年度考核

总务处（后勤服务总公司）在委托管理的第 12 个月、第 24 个月和第 36 个月月底，对受托物业服务企业进行年度考核，结合该年度（12 个月）两期定量考核得分，平均分在 75 分及以上为合格，可履行下一年度合同，平均分在 75 分以下，1 个月整改仍不到位，学校有权终止合同。

（四）“一票否决”考核

凡在合同期内受托物业服务企业有宿舍站出现下列七种情况之一，并经学校认定属实的，学校有权实行“一票否决”。

1. 凡在学生宿舍内发生因管理不善导致火灾、学生伤亡等重大安全责任事故，经调查认定为受委托物业服务企业负有主要责任的。

2. 凡管理工作不到位、不规范，连续两次被上级主管部门通报整改的。

3. 凡因管理人员查房不负责任，导致宿舍水电等设施不能及时维修影响学生正常使用或造成水电浪费，经查证属实，且经两次以上通知整改仍不合格的。

4. 凡因宿舍物业在管理工作中方法失当、渎职引发学生矛盾造成严重后果的。

5. 对宿舍内发生的违法违纪事件，不制止、不汇报或者制止不力、汇报不及时而造成严重后果的。

6. 接到相关部门或老师、学生的投诉，经确认属受委托物业服务企业违反合同中有关规定或管理不当造成，受委托物业服务企业未能按要求限期整改或连续两次整改不合格。

7. 受托管理期内，如因管理不善发生治安、消防等重大责任事故或多次发生偷盗等治安事件的。

第四章 附 则

第八条 在合同期内，学校可根据实际情况对本办法条款进行修改、补充及完善，修订后的办法自通知载明的生效日期起执行。

第九条 本办法由总务处（后勤服务总公司）负责解释。

附件 3:

南京信息工程大学学生宿舍物业服务考核细则

项目	分值	考核内容	评分标准	得分
安全管理 (21分)	2	建立健全各项切实可行的安全预案, 定期进行各项应急演练; 工作人员熟悉预案及应急措施。有突发事件时能在 5 分钟内快速反应。	无预案扣 2 分, 未定期演练扣 1 分, 工作人员不熟悉预案和措施每人次扣 0.5 分, 反应不及时每人次扣 0.5 分。	
	3	每日进行宿舍内及四周安全巡查, 安全隐患及时排除, 巡查台账完整规范。	台账记录不完整规范每处扣 0.5 分, 有安全隐患未巡查出每处扣 0.5 分。	
	2	值班员把控门厅安全, 及时阻止外来人员私自进入宿舍区域。	值班员未发现非本楼人员进楼每次扣 1 分。	
	2	严格执行大件物品出入管理、会客管理、学生早出晚归制度, 台账记录真实完整有效。	未按规定执行每次扣 0.5 分。	
	2	安全标识齐全, 危及安全的位置摆放安全提示牌。	每缺一个安全标识扣 0.5 分, 安全提示牌未正确摆放每次扣 0.5 分。	
	2	学生宿舍钥匙的保管、领用、借用等按宿舍钥匙管理规定执行。管理人员进入学生宿舍必须 2 人以上。	无规定扣 2 分, 钥匙使用每发现一次未按规定执行的扣 0.5 分, 人员单独进入学生宿舍每次扣 0.5 分。	
	2	对消防安全重点单位(部位)每日巡检, 发现损坏和检验过期的消防设施、器材, 以及消防安全、疏散标识缺失损坏应及时上报, 保障管理区域内消防设备、设施完好有效。	每发现一处未按规定执行的扣 0.5 分。	
	2	每月度、假期前开展安全大检查, 并建立检查记录。	未按期开展安全检查每次扣 1 分, 未形成检查记录每次扣 0.5 分。	
	2	学生宿舍无使用违禁电器、私拉电线、明火、电动车进楼停放或充电、楼梯及阳台和走廊等公共区域堆放垃圾杂物、消防通道堵塞、饲养宠物、偷盗、推销、发传单等现象。宿舍楼前和消防通道门口无车辆停放。	每发现一处未按规定执行的扣 0.5 分。	
环境卫生管理 (34分)	2	保洁人员进入工作场所, 做到动作轻、说话轻、走路轻。拖地时放置防滑提醒牌。	无预案扣 2 分, 未提前准备物资、提前巡查扣 1 分, 未做到有效指挥导致不良后果扣 1 分。	
	2	卫生清洁用具统一存放在固定地点, 规范摆放, 按区域分类使用, 无混用, 定期消毒处理。拖把池干净无污渍。垃圾投放点干净整洁。	每发现一次未按规定执行的扣 0.5 分。	
	2	地面、踢脚线、台阶无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘。	每发现一处未按规定执行的扣 0.5 分。	
	2	墙面及宿舍门窗无灰尘、无乱悬挂、乱张贴、乱刻乱画等现象; 天花板目视无灰尘、无蛛网。	每发现一处未按规定执行的扣 0.5 分。	
	2	玻璃、不锈钢、橱窗、开关面板、装饰物、标识牌、墙面宣传栏表面无积尘、无污渍。	每发现一处未按规定执行的扣 0.5 分。	

	2	楼梯扶手、栏杆、窗台、灯具、暖气片（管道）无积尘、无污渍、无蛛网。	每发现一处未按规定执行的扣 0.5 分。	
	2	公共卫生间地面干净、无积水、无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，洗漱台面盆、镜子洁净无污渍、无手印，隔断门无小广告、无胡乱涂画现象，便具洁净无黄渍，下水道通畅无堵塞，垃圾篓清理及时、不满溢；拖把池清洁无积水、无异味。	每发现一处未按规定执行的扣 0.5 分。	
	2	公共区域无卫生死角，各类设施表面无积尘、无污渍、无物品摆放。	每发现一处未按规定执行的扣 0.5 分。	
	2	楼顶及屋面、平台、天沟无落叶、杂物、烟头、垃圾。	每发现一处未按规定执行的扣 0.5 分。	
	2	学生宿舍楼的外立面保持整洁，无污迹、无乱悬挂、无乱张贴。	每发现一处未按规定执行的扣 0.5 分。	
	2	三包范围内保持环境整洁。庭院（包括非围合区域）地面清洁无漂浮物，长凳、晾衣杆无灰，车辆摆放整齐。化粪池无漫溢，绿化区内做到无漂浮物。地下车库无垃圾，无漫水现象。围合区晾晒场及周边晾晒场地面整洁、无漂浮物。	每发现一处未按规定执行的扣 0.5 分。	
	2	雨水井、污水井排水通畅，无外溢、无垃圾。盖板无污迹，无破损。排洪沟、渠定期清除淤泥，无垃圾，无堵塞。	每发现一处未按规定执行的扣 0.5 分。	
	2	值班室、活动室、公共用房、自习室保持整洁，无垃圾、无灰尘、无杂物摆放。	每发现一处未按规定执行的扣 0.5 分。	
	2	电房、阁楼上锁，内部干净整洁无杂物。	每发现一处未按规定执行的扣 0.5 分。	
	2	毕业生房间、搬迁房间、集中住宿房间干净、整洁、无污渍。	每发现一处未按规定执行扣 0.5 分。	
	2	雨雪天气防滑措施铺设及时，大门台阶、门厅地面无积水。	每发现一处未按规定执行的扣 0.5 分。	
	2	消杀、通风、灭“四害”工作按时完成，记录清晰完整。	每发现一处未按规定执行的扣 0.5 分。	
维修管理 （12 分）	2	建立健全报修服务制度，学生熟知报修流程。	未建立制度扣 2 分；学生不熟悉报修流程、未通过正确流程报修一次扣 0.5 分。	
	2	在规定的时间内完成维修，做好维修现场清理。	未在规定时间内完成每次扣 0.5 分，未清理现场每次扣 0.5 分。	
	2	维修人员进入学生宿舍内的维修服务必须有管理员陪同（维修时须二人以上）。	维修人员独自进入学生宿舍的每次扣 0.5 分。	
	2	所有维修材料均应符合国家节能及认证标准的合格产品，所提供的维修材料和零配件为学校原有品牌或推荐品牌，使用其他品牌配件的，相关标准和质量不得低于原有品牌配件和学校推荐品牌配件。	每发现一处未按规定执行的扣 0.5 分。	
	2	公共区域照明完好，维修范围内公共区域墙面、瓷砖、地砖、天花板、玻璃等损坏及时维修。定期检查水电等公共设施，及时排除故障。	每发现一处未按规定执行的扣 0.5 分。	
	2	按照学校要求完成毕业生房间、搬迁后房间、并宿腾空、集中住宿房间的检修。	每发现一处未按规定执行的扣 0.5 分。	

文化建设 (6分)	2	开学、放假、迎新、毕业季、节日前夕营造文化氛围。	每发现一处未按规定执行的扣1分。	
	2	组织的文化活动需经学校审核批准。	未经审核批准组织每次扣1分。	
	2	对外的宣传活动需经学校审核同意，如实宣传。	未按规定执行的每次扣1分。	
内务管理 (21分)	2	组织机构健全，管理站各项规章制度齐全并上墙公示，人员配置符合招标文件要求，自觉遵守学校各项制度，人员变动及时书面上报。	组织机构不健全扣2分，制度不上墙扣0.5分，人员配备不足、不符合招标文件要求或违反学校各项制度，每1人次扣0.5分，人员变动不上报每人次扣0.5分。	
	2	员工统一服装，佩戴明显标志，知岗位职责、工作标准、操作流程及本岗位各项规章制度，不出现因个人工作疏忽导致不良后果，台账记录全面完整。	每发现一处未按规定执行的扣0.5分。	
	2	工作人员热情服务，不怠慢、刁难服务对象，不出现影响师生学习、工作、生活的行为，如嬉戏、打闹、大声喧哗等，不发生因服务态度差或不作为引发的师生投诉。	服务不热情每次扣0.5分，出现影响师生的行为每次扣0.5分，经核查情况属实的投诉每次扣2分。	
	2	公共区域摆放悬挂的宣传、装饰物品管理到位，大厅宣传栏管理到位，通知、公告及时更新，无乱贴、乱画、乱刻和私拉横幅等现象。	每发现一处未按规定执行的扣0.5分。	
	2	未经学校书面许可，不从事本项目合同约定以外的任何经营性活动，不引进任何单位和个人从事任何活动，不为任何单位和个人提供活动场地；不出租、出借、出让学校任何资产和采购人管辖范围内的各种设施设备。	每发现一次未按规定执行的扣0.5分。	
	2	及时与学校沟通，对学校安排的有关工作要及时跟踪、落实及反馈，及时报送学校需要的文件、数据等资料。	每发现一次未按规定执行的扣0.5分。	
	2	对总务处转发的各类师生意见的反馈时限不得超过24小时，不对师生意见处理及回复敷衍了事。	反馈不及时每次扣0.5分，敷衍处理师生意见每次扣0.5分。	
	2	熟悉宿舍楼学生基本住宿情况，对学生住宿信息及房源数据信息负责保密。	每发现一次未按规定执行的扣0.5分。	
	2	有可行的节能降耗措施，对水电等资源浪费控制得力，无设备空转、浪费水电的现象。	无措施扣2分，发现资源浪费，一次扣0.5分。	
特色服务与管理 (6分)	3	每日走访学生房间，做好床位管理。每学期开展学生代表座谈会，并及时进行整改、反馈。每学期至少一次向师生进行管理服务满意度调查、意见征询活动，调查量不少于200人，满意率达90%以上。	每发现一次未按规定执行的扣0.5分，满意率低于90%，每低一分扣0.5分。	
	2	制定常态化爱心助力、困难帮扶、人文关怀等特色服务方案，宿舍服务站点设置暖心驿站和爱心物资，主动上前服务，关心学生思想、生活和健康状况。	未制定方案、设置暖心驿站和爱心物资扣2分，未主动上前服务一次扣0.5分。	
	2	每月开展学生住宿服务需求调研，有记录，有反馈。	未进行调研扣2分，每发现一次无反馈扣0.5分。	
合计	2	对学生反映的问题快速响应、及时处置、跟踪回访，形成闭环管理。	每发现一次未按规定执行的扣0.5分。	
	100			